

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN  
MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 PADA  
APOTEK JARINGAN DI WILAYAH SURABAYA TIMUR**



**DAFROSA ADVENTIS RANUNG JIK**

**2443013292**

**PROGRAM STUDI SI  
FAKULTAS FARMASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
2017**

**STUDI PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN KEFARMASIAN  
MENURUT PERMENKES NOMOR 35 TAHUN 2014 PADA  
APOTEK JARINGAN DI WILAYAH SURABAYA TIMUR**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Farmasi Program Studi Strata 1  
di Fakultas Farmasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

**OLEH :**  
**DAFROSA ADVENTIS RANUNG JIK**  
**2443013292**

Telah disetujui pada tanggal 7 Juni 2017 dan dinyatakan **LULUS**

Pembimbing I,



Lucia Hendriati, S.Si., M.Sc., Apt  
NIK. 241.97.0282

Pembimbing II,



Dian Nurmawati, S.Si., M.Farm., Apt  
NIK. 241.14.0830

Mengetahui,  
Ketua Penguji



Dra. Siti Sutawati, MS., Apt  
NIK. 241.12.0734

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui skripsi/karya ilmiah saya, dengan judul : **Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian pada Apotek Jaringan di Wilayah Surabaya Timur** untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain yaitu *Digital Library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 18 Juli 2017



Dafrosa Adventis Ranung Jik

2443013292

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa hasil tugas akhir ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan kelulusan dan atau pencabutan gelar yang saya peroleh.

Surabaya, 18 Juni 2017



Dafrosa Adventis Ranung Jik

2443013292

## ABSTRAK

### **Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 Pada Apotek Jaringan Di Wilayah Surabaya Timur**

**DAFROSA ADVENTIS RANUNG JIK  
2443013292**

Standar pelayanan kefarmasian sangat diperlukan dalam menjalankan suatu apotek. Jika suatu apotek tidak menggunakan standar pelayanan kefarmasian dalam apotek maka tidak akan tercapai derajat kesehatan yang optimal bagi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan pelayanan kefarmasian pada Apotek Jaringan di wilayah Surabaya Timur sudah memenuhi standar pelayanan kefarmasian menurut Permenkes No.35 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek. Penelitian ini termasuk jenis penelitian non eksperimental dengan rancangan penelitian deskriptif. Data dikumpulkan dari 18 responden melalui pengisian kuesioner pada bulan Maret sampai Juni 2017. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Data dikumpulkan dari 18 responden melalui pengisian kuesioner pada bulan Maret sampai Juni 2017. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Apoteker di apotek jaringan di Wilayah Surabaya Timur telah melaksanakan 3 parameter tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di apotek berdasarkan Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 yaitu Pelayanan Manajerial dengan persentase sebesar 92,16 % (kategori sangat baik), diikuti Pelayanan Farmasi Klinis persentase sebesar 90,16% (kategori baik), dan yang terakhir Sumber Daya Kefarmasian persentase sebesar 86,67% (kategori baik) secara menyeluruh dan sudah memenuhi dengan persentase total sebesar 89,66% dan dikategorikan sangat baik. Kesimpulan menunjukkan bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 di apotek Jaringan Wilayah Surabaya Timur sudah dilaksanakan dengan baik oleh Apoteker Pengelola Apotek.

**Kata kunci:** Standar Pelayanan Kefarmasian, Permenkes RI Nomor 35 tahun 2014, Apotek Jaringan, Surabaya Tim

## ABSTRACT

### **The Study of the Implementation of Pharmaceutical Service Standards According to the Minister of Health Number 35 of 2014 in Chain Pharmacies of Eastern Surabaya**

**DAFROSA ADVENTIS RANUNG JIK  
2443013292**

The standard of pharmaceutical service is necessary in a pharmacy practice. A pharmacy does which not use pharmacy service standards in a pharmacy practice it will not achieve optimal health status for the community. This research was a non experimental research type with descriptive research design. The data was collected from the 18 respondents through filling the questionnaire in March until June 2017. This research use the questionnaire as an instrument of research. The data was collected from the 18 respondents through filling the questionnaire in March to June 2017. The results showed that pharmacists in chemist pharmacies in East Surabaya have implemented 3 parameters on Pharmaceutical Service Standard in Pharmacy based on Permenkes Number 35 Year 2014 that is Managerial Service with percentase of 92,16% (very good category), followed by Clinical Pharmacy service percentase of 90,16% (good category), and lastly Pharmaceutical Resources percentase of 86,67% (good category) as a whole and already meet with the percentase total of 89,66% and categorized very good. He conclusion shows that the standard service Pharmaceutical according to Permenkes 35 Number by 2014 in the Pharmacy Network Region Eastern of Surabaya has been done properly by the Pharmacist Pharmacy Manager.

**Keywords:** Standard of Pharmaceutical Services, Permenkes RI Number 35 year 2014, Apotek Network, Eastern Surabaya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang hanya oleh karena berkat dan kasih karunia yang berlimpah sehingga penulis dapat menjalani masa perkuliahan dan penelitian dapat terselesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ **Studi Pelaksanaan Standar Pelayanan Kefarmasian Menurut Permenkes Nomor 35 Tahun 2014 pada Apotek Jaringan di Wilayah Surabaya Timur**”.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Farmasi ( S. Fam.) di Fakultas Farmasi Widya Mandala.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Keluarga, terutama kedua orang tua, Bapak Agustinus Jik dan Ibu Margaretha Dhiu atas segala dukungan dan pengorbanan yang telah diberikan. Kakak Priska Jik, Yohana Jik, Seva Longa, Yovin Negong, Redem Jik dan si kecil Getrudis atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan selama ini.
2. Lucia Hendriati, S. Si., M.SC., Apt. selaku pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, memberikan kritik dan saran hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Dian Nurmawati, S.Si., M. Farm. Apt. selaku pembimbing II yang juga telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing, memotivasi, memberikan kritik dan saran hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Ali Syamlan, SE., MARS, Apt. dan Ibu Dra.Siti Surdijati,MS.,Apt selaku penguji yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Lisa Soegianto, S. Si., M. SC., Apt., selaku penasehat akademik yang telah memberikan motivasi dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Dr. Lanny Hartanti, S. Si.,M. Si. Selaku dekan Fakultas Farmasi yang telah menyediakan fasilitas selama perkuliahan di Fakultas Farmasi.
7. IAI cabang Surabaya Timur dan Dinas Kesehatan kota yang telah memberikan izin sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
8. Bapak dan Ibu Apoteker Penanggungjawab Apotek (APA) di Wilayah Surabaya Timur yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
9. Apotek Jaringan yang berada di Wilayah Surabaya Timur yang telah memberikan izin sehingga penelitian ini dapat terlaksana.
10. Grab motor. Terima kasih atas bantuannya untuk ikut mengantar penulis menyebar kuesioner di apotek-apotek jaringan.
11. Teman-teman seperjuangan: Menti, Sari, Erlin, Sandi, Tresna, Della, Osin, Martha, Kak Ira, Dessy, Sintia, Iren, Monica,Ensi atas kerjasama, bantuan dan dukungan yang telah diberikan selama ini.
12. Teman- teman kost bintang. Terima kasih atas kebersamaanya selama ini.

Disadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh sebab itu dengan segala kerendahan hati diharapkan kritik dan saran yang membangun pada skripsi ini. Akhirnya berharap semoga



skripsi ini dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat bagi ilmu pengetahuan pada umumnya dan sarjana farmasi pada khususnya.

Surabaya, 10 mei 2017

Penulis,

Dafrosa Adventis Ranung jik

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii-v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II Tinjauan Pustaka.....	7
2.1 Apotek.....	7
2.1.1 Definisi Apotek.....	7
2.1.2 Tata Cara Perizinan Apotek.....	7
2.1.3 Tugas dan Fungsi Apotek.....	10
2.1.4 Sarana dan Prasarana.....	10
2.1.5 Apotek Jaringan.....	12
2.2 Pelayanan Kefarmasian.....	13
2.3 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	14
2.3.1 Pengelolaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan, dan Bahan Medis Habis Pakai.....	15

## Halaman

2.3.2 Pelayanan Farmasi Klinik.....	18
2.4 Sumber Daya Kefarmasian.....	26
2.4.1 Sumber Daya Manusia.....	26
2.4.2 Sarana dan Prasarana.....	30
2.5 Evaluasi Mutu Pelayanan Kefarmasian.....	31
2.6 Sistem Manajemen di Apotek.....	33
2.7 Penelitian di Indonesia tentang Pelayanan Kefarmasian.....	34
2.8 Standar Prosedur Operasional.....	35
2.9 Tinjauan Kuesioner.....	36
2.10 Statistik Daerah Kecamatan.....	41
2.11 Kerangka Operasional.....	42
BAB III Metode Penelitian.....	43
3.1 Kerangka Operasional.....	43
3.2 Tinjauan Umum.....	44
3.3 Jenis Penelitian.....	44
3.4 Populasi.....	44
3.5 Sampel.....	44
3.5.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.5.2 Kriteria Inklusi.....	47
3.5.3 Kriteria Eksklusi.....	48
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.7 Definisi Operasional.....	48
3.8 Metode Pengumpulan Data.....	49
3.8.1 Pengujian kuesioner.....	49
3.8.2 Penyebaran Kuesioner.....	50
3.8.3 Pengumpulan Kuesioner.....	51

	Halaman
3.9 Metode Analisis Data.....	51
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	52
4.1 Analisis Data.....	52
4.1.1 Uji Validitas Kuesioner.....	52
4.1.2 Uji Reliabilitas Kuesioner.....	53
4.1.3 Data Deskripsi Responden.....	54
4.2 Standar Pelayanan Kefarmasian.....	64
4.2.1 Pelayanananan Manejerial.....	64
4.2.2 Pelayanan Farmasi Klinis.....	72
4.2.3 Sumber Daya Kefarmasian.....	79
4.3 Pembahasan.....	82
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	129
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN.....	140

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Definisi dari apotek jaringan menurut sasongko (2007).....	12
2.2 Tabel penelitian di indonesia tentang pelayanan kefarmasian.....	34
2.3 Statistik wilayah surabaya timur tahun 2015.....	41
3.1 Jumlah apotek jaringan di surabaya.....	45
3.2 Jumlah apotek jaringan yang ada di wilayah surabaya timur.....	46
4.1 Hasil uji validitas pertanyaan manajerial.....	52
4.2 Hasil uji validitas pertanyaan pelayanan farmasi klinis.....	53
4.3 Hasil uji validitas pertanyaan pelayanan penunjang (sumber daya kefarmasian dan sarana prasarana).....	53
4.4 Nilai Cronbach's Alpha Hasil uji reabilitas kuesioner.....	54
4.5 Karakteristik responden berdasarkan usia.....	55
4.6 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
4.7 Karakteristik responden berdasarkan status APA di Apotek.....	56
4.8 Karakteristik responden berdasarkan lama kerja APA .....	57
4.9 Karakteristik responden berdasarkan kehadiran di apotek.....	58
4.10 Karakteristik Responden Berdasarkan Gaji Apoteker di Apotek.....	59
4.11 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan di Apotek.....	60
4.12 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Lembar Resep Per Hari di Apotek.....	61
4.13 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan, Pelatihan, Seminar dan Workshop yang pernah diikuti responden.....	61
4.14 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Yang Ingin Diikuti.....	62
4.15 Distribusi Responden Berdasarkan Pelayanan Home Care.....	65

	Halaman
4.16 Latar Belakang Perencanaan Pengadaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan Dan Bahan Medis Habis Pakai.....	66
4.17 Latar Belakang Pengadaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan Dan Bahan Medis Habis Pakai.....	66
4.18 Latar Belakang Penerimaan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan Dan Bahan Medis Habis Pakai.....	67
4.19 Latar Belakang Penyimpanan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan Dan Bahan Medis Habis Pakai.....	68
4.20 Latar Belakang Pemusnahan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan Dan Bahan Medis Habis Pakai.....	69
4.21 Latar Belakang Pengendalian Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan Dan Bahan Medis Habis Pakai.....	70
4.22 Latar Belakang Pencatatan Dan Pelaporan Sediaan Farmasi, Alat Kesehatan Dan Bahan Medis Habis Pakai.....	71
4.23 Latar belakang pengkajian resep.....	73
4.24 Latar Belakang Dispensing.....	74
4.25 Latar Belakang Pelayanan Informasi Obat (PIO).....	75
4.26 Latar belakang konseling.....	76
4.27 Latar belakang pemantauan terapi obat (PTO).....	77
4.28 Latar belakang monitoring efek samping obat (MESO).....	77
4.29 Latar belakang pelayanan kefarmasian di rumah ( <i>home pharmacy care</i> ).....	78
4.30 Sumber Daya Manusia.....	80
4.31 Latar Belakang Pelayanan Kefarmasian Di Sarana Dan Prasarana Apotek.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konsep.....	42
3.1 Kerangka Operasional.....	43
4.1 Diagram umur responden.....	55
4.2 Jenis kelamin.....	56
4.3 Status APA.....	57
4.4 Lama kerja.....	58
4.5 Diagram kehadiran APA di Apotek.....	58
4.6 Diagram Gaji APA di Apotek.....	59
4.7 Diagram Jenis Pelayanan di Apotek.....	60
4.8 Diagram jumlah lembar resep per hari.....	61
4.9 Diagram mengenai pendidikan berkelanjutan pelatihan, workshop yang pernah di ikuti APA.....	62
4.10 Diagram mengenai pendidikan yang ingin diikuti APA.....	63
4.11 Home Pharmacy Care.....	64
4.12 Diagram hasil pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek PSA bagian manajerial yaitu pengelolaan sediaan farmasi, alat kefarmasian, dan bahan medis habis pakai.....	72
4.13 Grafik hasil pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek PSA parameter pelayanan farmasi klinis.....	79
4.14 Diagram batang hasil pelaksanaan standar pelayanan kefarmasian di apotek PSA parameter sumber daya kefarmasian dan sarana prasarana.....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
A. Validitas Kuesioner.....	140
B. Reliabilitas Kuesioner.....	152
C. Surat Ijin Penyebaran Kuesioner.....	155
E. Surat Pengantar Kuesioner.....	156
F. Kuesioner Pengantar.....	157